

คู่มือจริยธรรมธุรกิจ ระดับคณะกรรมการ
ผู้บริหาร และพนักงาน



การควบคุมเอกสาร (Document Control)

การอนุมัติเอกสาร (Document Approvals)

เอกสารฉบับนี้ได้รับการทบทวนและอนุมัติโดย

จัดเตรียมเอกสารโดย	กลั่นกรองโดย	อนุมัติโดย
สำนักกรรมการผู้จัดการ 28/12/2565	มติคณะกรรมการ ครั้งที่ 37/2565 มติคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความ รับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 6/2565	มติคณะกรรมการธนาคาร ครั้งที่ 14/2565 (วาระพิเศษ) วันที่ 28/12/2565

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่	วัน/เดือน/ปี	รายละเอียด	แก้ไขโดย
1.0	26/11/2561	อนุมัติโดยคณะกรรมการ ธนาคาร ครั้งที่ 11/2561	คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 4/2561 วันที่ 26/10/2561
2.0	18/12/2562	อนุมัติโดยคณะกรรมการ ธนาคาร ครั้งที่ 13/2562	คณะกรรมการ ครั้งที่ 26/2562 วันที่ 1/11/2562 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 5/2562 วันที่ 28/11/2562
3.0	30/11/2563	อนุมัติโดยคณะกรรมการ ธนาคาร ครั้งที่ 19/2563	คณะกรรมการ ครั้งที่ 38/2563 วันที่ 6/11/2563 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 5/2563 วันที่ 16/11/2563
4.0	29/11/2564	อนุมัติโดยคณะกรรมการ ธนาคาร ครั้งที่ 15/2564	คณะกรรมการ ครั้งที่ 36/2564 วันที่ 5/11/2564 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 4/2564
5.0	xx/xx/2565	อนุมัติโดยคณะกรรมการ ธนาคาร ครั้งที่ 14/2565 (วาระพิเศษ)	คณะกรรมการ ครั้งที่ 37/2565 วันที่ 2/12/2565 คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม ครั้งที่ 6/2565

ทบทวนครั้งต่อไป ปี 2566 (ทบทวนทุก 1 ปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ)

สารบัญ

	หน้า
สารจากประธานกรรมการ	6
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร	7
จริยธรรมหลักของธนาคาร	9
จริยธรรมธุรกิจ ระดับคณะกรรมการ	
การใช้คู่มือ	11
การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม	12
การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	12
การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	13
การสอบสวนและการลงโทษ	14
ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร	15
การเคารพสิทธิมนุษยชน	16
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	16
อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย	17
การป้องกันและการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	17
นวัตกรรม	18
ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	19
พนักงาน	20
ผู้ถือหุ้น	20
ลูกค้า	20
เจ้าหนี้	21
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	21
พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ	22
ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล	22
ชุมชนและสังคม	22
สิ่งแวดล้อม	22
การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	23

	หน้า
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	24
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	25
การรับและให้เงินหรือของขวัญ	25
การทุจริตและการให้สินบน	26
ข้อมูลภายใน	27
การเปิดเผยข้อมูล	27
การฟอกเงิน	28
จริยธรรมธุรกิจ ระดับผู้บริหาร	29
การใช้คู่มือ	30
การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม	31
การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	31
การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	32
การสอบสวนและการลงโทษ	32
ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร	33
สิทธิมนุษยชน	34
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	34
การไม่เลือกปฏิบัติในการทำงาน	34
การไม่คุกคามทางกายและวาจา	34
ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	35
การตรงต่อเวลา	35
ความปลอดภัยและสุขภาพ	35
ข้อมูลส่วนบุคคล	35
อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย	36
ทรัพย์สินทางปัญญา	36
นวัตกรรม	36
การใช้ทรัพย์สินและทรัพยากร	36
ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38
พนักงาน	39
ผู้ถือหุ้น	39
ลูกค้า	39

เจ้าหน้าที่	40
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	40
พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ	41
ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล	41
ชุมชนและสังคม	41
สิ่งแวดล้อม	42
การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	42
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	43
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	44
การรับและให้เงินหรือของขวัญ	45
การทุจริต	46
การให้สินบน	47
ข้อมูลที่เป็นความลับ	47
ความถูกต้องของข้อมูล	48
การฟอกเงิน	48
จริยธรรมธุรกิจ ระดับพนักงาน	49
การใช้คู่มือ	50
การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม	51
การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	51
การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	52
การสอบสวนและการลงโทษ	52
ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร	53
สิทธิมนุษยชน	54
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	54
การไม่เลือกปฏิบัติในการทำงาน	54
การไม่คุกคามทางกายและวาจา	54
ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	55
การตรงต่อเวลา	55
ความปลอดภัยและสุขภาพ	55

ข้อมูลส่วนบุคคล	55
อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย	56
ทรัพย์สินทางปัญญา	56
นวัตกรรม	56
การใช้ทรัพย์สินและทรัพยากร	56
ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	58
ผู้ถือหุ้น	59
ลูกค้า	59
เจ้าหนี้	59
คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	59
พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ	60
ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล	60
ชุมชนและสังคม	60
สิ่งแวดล้อม	60
การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	61
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	62
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	63
การรับและให้เงินหรือของขวัญ	63
การทุจริต	65
การให้สินบน	65
ข้อมูลที่เป็นความลับ	65
ความถูกต้องของข้อมูล	66
การฟอกเงิน	66

สารจากประธานกรรมการ



คณะกรรมการธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) มีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้ ธสน. ดำเนินธุรกิจและบริหารงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม และเชื่อมั่นว่า จริยธรรมธุรกิจเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมทั้งดำรงไว้ซึ่งเกียรติคุณและความน่าเชื่อถือในความเป็นสถาบันการเงิน ธสน. จึงได้จัดทำคู่มือจริยธรรมธุรกิจขึ้นเพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้มีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกต้องสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบต่างๆ ไปในแนวทางเดียวกัน

ธสน. กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนจะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจนี้ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายทางธุรกิจ ควบคู่ไปกับการดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานทางจริยธรรม ซึ่งจะส่งผลให้ ธสน. เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ดร.พสุ โลหารชุน
ประธานกรรมการ

วิสัยทัศน์

ผู้นำในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนของไทยให้เติบโตในเวทีโลกอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

ส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้า และการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน รับประกันความเสี่ยง หรือให้บริการที่จำเป็นอื่น
ตาม พ.ร.บ. ธสน.

ภารกิจ

1. สนับสนุนผู้ประกอบการด้วยบริการอย่างครบวงจรในเวทีโลก (Total solution)
2. เป็นกลไกของภาครัฐในการผลักดันนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจไทย (Policy operator)
3. ผลักดันขีดความสามารถของอุตสาหกรรมไทย (Economic competitiveness)
4. ขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและภูมิภาค (Sustainable development)

ค่านิยม

EX (Excellence) หรือความเป็นเลิศทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ เป็นเลิศในผลงาน (Excellence in Results) เป็น
เลิศในการบริการ (Excellence in Customer Services) เป็นเลิศในทีมงาน (Excellence in Collaboration
and Teamwork) และ เป็นเลิศในธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคม
(Excellence in GRC and CSR)

- 1 (One) หรือการมีเป้าหมายหนึ่งเดียวกันทั้งองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- M (Modernization at Work) หรือการมีแนวทาง วิธีคิด และวิธีการทำงานที่ก้าวหน้าและทันสมัยอยู่เสมอ

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ของ ธสน. ได้แก่ COACH-ID หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยมี
เป้าหมายเพื่อดึงศักยภาพและประสิทธิภาพที่ดีที่สุด เพื่อประโยชน์โดยรวมของลูกค้า ทีมงาน องค์กร และประเทศชาติ
ซึ่งประกอบด้วยชุดของพฤติกรรมพึงประสงค์ ดังนี้

- C (Customer and Stakeholder Centric) รู้จัก เข้าใจ ยึดลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง
- O (Openness) เปิดรับและนึกถึงผู้อื่นก่อนเสมอ
- A (Agility Mindset) พร้อมปรับตัว ล้มแล้วลุกให้ไว
- C (Collaboration) ร่วมมือร่วมใจ และมองเป้าหมายใหญ่กว่าเป้าหมายส่วนตัว
- H (Humble) ถ่อมตน ให้เกียรติ และยอมรับในความแตกต่าง
- I (Innovation and Creativity) คิดนอกกรอบ ลงมือทำ และสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์
- D (Digitalization) ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและดิจิทัล

จริยธรรมหลักของธนาคาร

- ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการส่งเสริม สนับสนุน และพิทักษ์รักษาสถาบันหลักของประเทศ การรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ การปฏิบัติตามหลักศาสนา และการเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายและไม่แสดงการต่อต้านหรือกระทำการอันอาจเป็นปฏิปักษ์ต่อสถาบันหลักของประเทศ
- ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม มีจิตสำนึกที่ดีโดยมีความสุจริตใจเป็นที่ตั้ง พร้อมรับการตรวจสอบและผลจากการกระทำของตน รวมทั้งคำนึงถึงจริยธรรมในบริบทที่เป็นสากลในเรื่องสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และจรรยาบรรณวิชาชีพ
- กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ด้วยการกล้าตัดสินใจและยกย่องผู้ที่ทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม และกล้าแสดงความคิดเห็น คัดค้าน หรือเสนอให้มีการลงโทษผู้ที่ทำสิ่งที่ไม่ถูกต้อง รวมทั้งไม่ยอมกระทำการในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาผลประโยชน์หรือสถานภาพของตนเอง
- คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ ด้วยการตระหนักถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะในการปฏิบัติหน้าที่รวมทั้งไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ
- มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้วยการรับผิดชอบต่อ มุ่งมั่น อุทิศตน ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ชาติ บทบาทและภารกิจของรัฐวิสาหกิจความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้รับบริการและประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคิดถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รวมทั้งคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรมปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติโดยการใช้ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่าง เช่น เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจสังคม ฯลฯ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ใส่ใจ เคารพในศักดิ์ศรี และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างให้เกียรติ
- ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ ด้วยการดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิต รักษาเกียรติศักดิ์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของทางราชการโดยรวม

จริยธรรมธุรกิจ ระดับคณะกรรมการ

1. การใช้คู่มือ

ธสน. ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อ

1.1 การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม

คู่มือจริยธรรมนี้ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานเพื่อประกอบการตัดสินใจและเพื่อให้คณะกรรมการปฏิบัติตาม

1.2 การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

คณะกรรมการมีหน้าที่กำกับดูแลให้มีมาตรการและกระบวนการรับข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแส และการรายงานประเด็นต่าง ๆ เมื่อ

- พบเห็นหรือรับทราบถึงการกระทำอันผิดกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณ หรือข้อบังคับของ ธสน.
- การรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้อง
- ระบบควบคุมภายในที่มีความบกพร่อง ซึ่งคาดการณ์ว่าจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ธสน. โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่
 - การทุจริต ยักยอก และประพฤติมิชอบภายในองค์กร
 - การรับ เรี่ยกรับ หรือเสนอผลประโยชน์ใด ๆ อันมิชอบให้แก่ลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตร หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นของ ธสน.
 - ไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพ*
 - แนะนำส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้อื่นไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - ละเลยเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - ไม่ให้ความร่วมมือหรือขัดขวางการสอบหาข้อเท็จจริงหรือสอบสวนจากกรณีที่น่าจะได้มีการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - การกระทำอันไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่น เนื่องจากการรายงานการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพ

หมายเหตุ : * จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง กฎเกณฑ์หรือมาตรฐานความประพฤติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ เช่น จรรยาบรรณสภาวิชาชีพบัญชี เป็นต้น

คณะกรรมการมีหน้าที่จัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส กรณีที่พนักงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกพบเห็นการฝ่าฝืนกฎหมายหรือการไม่ปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและจรรยาบรรณวิชาชีพของ ธสน. และต้องการร้องเรียน แจ้งเบาะแส และสอบถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็น ดังนี้

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส สำหรับพนักงาน 4 ช่องทาง ได้แก่

- 1) ประธานกรรมการ/ประธานกรรมการตรวจสอบ
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบ
- 3) กรรมการผู้จัดการ
- 4) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 7 ช่องทาง
ประกอบด้วย

1. โทรศัพท์ 0 2169 9999
2. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. เว็บไซต์ ธสน.: www.exim.go.th (หน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น)
4. อีเมล : eximcare@exim.go.th
5. Social Media “ EXIM Bank of Thailand ” (Facebook Page/YouTube/Line)
6. ผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล (1111) สำนักนายกรัฐมนตรี ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ
7. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) : ศูนย์ความเป็นเลิศ ด้านการค้า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม ชั้น L

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสโดยตรงได้ที่

คณะกรรมการตรวจสอบ

1.3 การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

คณะกรรมการให้ค้ำประกันว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนหรือทุกเบาะแสอย่างเอาใจใส่และโปร่งใส รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

คณะกรรมการมีหน้าที่ปกป้องสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสโดยชื่อของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสจะถูกปิดเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างกระบวนการสอบสวนและภายหลังจากการสอบสวน โดยมีแนวทางดังนี้

- ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสจำเป็นต้องเปิดเผยชื่อของตนเอง รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสอาจนำเสนอหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้วยก็ได้
- ธสน. จะร้องขอและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนให้ เพียงพอต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น และจะสามารถเปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงาน ธสน. จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น
- ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสสามารถร้องขอให้เรากำหนดมาตรการหรือแนวทางให้ความคุ้มครองที่เหมาะสมได้ ทั้งนี้ ธสน. อาจออกมาตรการหรือแนวทางให้ความคุ้มครองแม้ว่าจะไม่

มีการร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดความเดือดร้อนรุนแรงหรือเกิดความไม่ปลอดภัยในวงกว้าง

- หากผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ชสน. มีมาตรการบรรเทาความเสียหายนั้นด้วยวิธีการที่เหมาะสม เป็นธรรม และรวดเร็ว

1.4 การสอบสวนและการลงโทษ

ภายหลังจากการรับเรื่องร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสแล้ว ผู้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแส จะดำเนินการค้นหาความจริงโดยอาศัยการสัมภาษณ์รวมทั้งการประเมินข้อมูลและหลักฐานที่ได้รวบรวมไว้ หากพบว่าเรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและไม่ร้ายแรง ชสน. จะดำเนินการแก้ไขรวมทั้งอาจแจ้งผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องให้มีการตักเตือนซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของวาจาหรือลายลักษณ์อักษรพร้อมบันทึกประวัติไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ในกรณีที่เรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและเข้าข่ายร้ายแรง คณะกรรมการ (หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่) อาจตั้งคณะกรรมการสอบสวน (หรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาและกำหนดโทษทางวินัยต่อไป

หากเป็นกรณีที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อการทำงาน จะมีการรายงานผลต่อกรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการตรวจสอบ และ/หรือคณะกรรมการ เช่น เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือฐานะทางการเงิน ชัดแย้งกับนโยบายในการดำเนินงานของ ชสน. หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

ผู้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสมิหนำที่รายงานผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสรายไปเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณาและสอบสวน

2. ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร

ความสำเร็จของ ธสน. มีรากฐานจากการที่เราให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกันภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมขึ้นกับการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน การที่ ธสน. จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทั้งความสามารถส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีม

2.1 การเคารพสิทธิมนุษยชน

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร และกำหนดให้เผยแพร่ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอกทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการเคารพต่อสิทธิมนุษยชนภายในองค์กร ทั้งสิทธิขั้นพื้นฐาน และตามมาตรฐานสากลอย่างเคร่งครัด ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พนักงานมีปฏิสัมพันธ์
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและจิตสำนึกในการให้บุคลากรในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดการแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบเชิงลบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนขององค์กร
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลและสนับสนุนให้พนักงานใช้สิทธิของตนในฐานะพลเมืองโดยชอบธรรมตามรัฐธรรมนูญและตามกฎหมาย
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น ชีวประวัติ ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน ฯลฯ และกำหนดให้เปิดเผย หรือการถ่ายโอนข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสู่สาธารณะได้ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากพนักงาน
- คณะกรรมการพึงกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติของ ธสน. ตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกลไกการคุ้มครอง ป้องกัน และเยียวยา เพื่อแก้ไข และลดผลกระทบเชิงลบต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนในองค์กร
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมเคารพสิทธิมนุษยชนตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

2.2 การปฏิบัติต่อแรงงาน* อย่างเป็นธรรม

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ให้เผยแพร่ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอกทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมด้วยความเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแล ธสน. ให้ไม่จ้างงานหรือใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานผิดกฎหมายในการประกอบธุรกิจ
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ ธสน. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีช่องทางเพื่อขอรับความคุ้มครองทางสังคมอย่างเหมาะสม เช่น มีช่องทางให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เพื่อร่วมเจรจาหารือ และจัดทำข้อตกลงที่จะทำให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลระหว่างพนักงาน กับ ธสน. เป็นต้น

- คณะกรรมการพึงจัดให้มีสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของ ธสน. และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกลไกการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมปฏิบัติ ต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

หมายเหตุ : * แรงงาน หมายถึงพนักงานและลูกจ้างของ ธสน.

2.3 อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดียของ บุคลากร
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดียตามแนวทางที่ ธสน. กำหนดอย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงสื่อสารและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการติดต่อประสานงาน รวมทั้งการป้องกันผลกระทบทางลบ ต่อองค์กรจากการใช้อีเมล อินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดีย

2.4 การป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันและไม่ละเมิดสิทธิ์ทางทรัพย์สิน ทางปัญญาของ ธสน.
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันและไม่ละเมิดสิทธิ์ทางทรัพย์สินทางปัญญาตามแนวทางที่ ธสน. กำหนดอย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงสื่อสารและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานใช้ทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบต่าง ๆ ที่ ธสน. ได้รับมาหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และดูแลมิให้ เสื่อมสูญหายหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อบุคคลอื่น
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีระบบ กระบวนการ และมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลความลับ และการ เข้าถึงข้อมูลตามลำดับชั้น เพื่อความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลขององค์กร
- คณะกรรมการพึงกำหนดผลประโยชน์ตอบแทน และ/หรือรางวัล ให้แก่พนักงานผู้คิดค้นและพัฒนา ผลิตภัณฑ์หรือบริการในระหว่างการพัฒนาให้แก่ ธสน. อย่างยุติธรรมและสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีและส่งเสริมให้ผู้บริหาร พนักงานปฏิบัติตามแนวทางการควบคุมภายในและ การบริหารความเสี่ยงของ ธสน. ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาทุกรูป แบบอย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงกำกับให้ผู้บริหารติดตาม กำกับ และประเมินผลการป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทาง ปัญญาอย่างสม่ำเสมอ

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

2.5 นวัตกรรม

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการนวัตกรรมและกำหนดให้เผยแพร่ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอก ทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในด้านนวัตกรรมด้วยความเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนานวัตกรรมของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกลไกการกำกับ ติดตาม และประเมินผลด้านนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมพัฒนานวัตกรรมตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

3. ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคลากรของ ธสน. ต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรด้วยความเป็นธรรม

3.1 พนักงาน

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม*
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีระบบการประเมินผล การกำหนดค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงาน สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กรและสภาวะเศรษฐกิจ โดยไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสทุกคนอย่างทั่วถึง เสมอ และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมกับสภาพของงาน และดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน

หมายเหตุ : * การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม หมายถึง การปฏิบัติที่ปราศจากอคติและคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

3.2 ผู้ถือหุ้น

- คณะกรรมการพึงมุ่งมั่นกำกับดูแลกิจการและสร้างประโยชน์สูงสุดให้ผู้ถือหุ้น ด้วยความรับผิดชอบ ธรรมะตรง และซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันกาล แก่ผู้ถือหุ้นทุกราย (กรณีมีผู้ถือหุ้นมากกว่าหนึ่งราย) อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยสื่อสารด้วยตนเอง และใช้ช่องทางต่าง ๆ ของ orton. อย่างเหมาะสมตามแต่สถานการณ์
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายการให้สิทธิ์แก่ผู้ถือหุ้นและปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น (ถ้ามี) ทุกครั้ง

3.3 ลูกค้า

- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ภายใต้เงื่อนไขและราคาที่เป็นธรรม รวมทั้งมีการกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และเคารพผลประโยชน์ของลูกค้า
- คณะกรรมการพึงกำหนดให้มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ถูกต้อง เพียงพอ ทันกาล ไม่ให้ข้อมูลที่เกินจริงหรือเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ราคา และเงื่อนไขของ ผลิตภัณฑ์และบริการ
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด ภายใต้ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีระบบและกระบวนการสำหรับการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ ราคา ของผลิตภัณฑ์และบริการ จากลูกค้า พร้อมทั้งร่วมรับทราบรายงาน เพื่อมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและทันกาล

- คณะกรรมการพึงส่งเสริมให้มีการรักษาข้อมูลของลูกค้าที่ ธสน. ได้รับมาจากการดำเนินธุรกรรมร่วมกันเป็นความลับ และกำหนดนโยบาย แนวทางหรือมาตรการไม่ให้เกิดการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ส่วนบุคคลหรือหมู่คณะในทางมิชอบ
- คณะกรรมการพึงไม่เรียกและไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันไม่สุจริตจากลูกค้า เพื่อแลกเปลี่ยนกับการดำเนินการใด ๆ อันมิชอบและก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ธสน.
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกลไกการกำกับ ติดตามและประเมินผล การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการต่อลูกค้าเป็นประจำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการของ ธสน. ให้ตอบสนองต่อลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

3.4 เจ้าหนี้

- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลเพื่อให้องค์กรปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุในสัญญาเงินกู้ ที่ได้ตกลงร่วมกับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ต้องเร่งรัดให้ผู้บริหารแจ้งให้เจ้าหนี้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีการรายงานและเปิดเผยสถานะการเงินและไม่ใช้การเงินที่สำคัญที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันกาลต่อเจ้าหนี้อย่างครบถ้วน
- คณะกรรมการพึงกำกับให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร เพื่อแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ในกรณีที่สงสัยว่าจะมีเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้ เช่น ในกรณีที่ ธสน. มีสถานะการเงินที่ไม่มั่นคง เป็นต้น

3.5 คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

- คณะกรรมการพึงกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีที่มุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับคู่ค้า ผู้ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับ ธสน. โดย
 - สนับสนุนให้เกิดการแข่งขันบนข้อมูลที่รับอย่างเท่าเทียมกัน
 - ใช้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้าและคู่สัญญา
 - ปฏิบัติการเพื่อให้คู่ค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างครบถ้วน และไม่เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบในกระบวนการจัดหา
 - ดำเนินการจ่ายเงินให้คู่ค้าและคู่สัญญาตรงเวลา ตามเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกัน
- คณะกรรมการพึงส่งเสริมให้มีการเจรจาต่อรองกับคู่ค้า โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่จะมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินกิจการของ ธสน. จัดทำข้อตกลงอันเป็นที่พึงพอใจและยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย โดยไม่เจรจาด้วยวิธีหลอกลวง ขู่เข็ญบังคับ หรือกระทำโดยไม่มีหลักการและเหตุผล
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลกิจการโดยยึดหลักผลประโยชน์สูงสุดร่วมกันระหว่าง ธสน. และคู่ค้า โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์เฉพาะขององค์กร ส่วนตนหรือของพวกพ้อง จากการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วนแก่คู่ค้า
- คณะกรรมการพึงหลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การรับเชิญไปในงานเลี้ยงประเภทสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การรับเชิญไปดูงาน ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัว หรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้า

เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ เพื่อป้องกันข้อครหาและการมีใจโน้มเอียงที่จะช่วยเหลือตอบแทน ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษในโอกาสหลัง

3.6 พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ

- คณะกรรมการพึงละเว้นการเรียกและรับผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตจากพันธมิตรทางธุรกิจ
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจของ ธสน. อย่างเคร่งครัด โดยกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงร่วมกันได้ ต้องเร่งรัดให้ผู้บริหารแจ้งให้พันธมิตรทางธุรกิจทราบ เพื่อร่วมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขต่อไป
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลให้ความช่วยเหลือต่อพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะที่ ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การเสริมสร้างความรู้ ความสามารถทางการเงิน การสนับสนุนด้านวิชาการ และอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมี ประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจแก่ลูกค้าโดยรวมได้สูงสุด

3.7 ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล

- คณะกรรมการพึงจัดให้มีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบในห้วงการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มาตรการ และนโยบายต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐกำหนดอย่างครบถ้วนและเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลให้องค์กรสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐทุกกรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง ในการเสริมสร้างความมั่นคงและการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และประเทศโดยรวม
- คณะกรรมการพึงเป็นกลางทางการเมือง และเข้าร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ ไม่ให้เกิด ความขัดแย้งที่ทำให้ตนเองหรือ ธสน. ได้ประโยชน์ ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสังคมเสีย ประโยชน์

3.8 ชุมชนและสังคม

- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลธุรกิจโดยคำนึงถึงชุมชนและสังคมโดยเฉพาะรอบสถานประกอบการ โดย มุ่งเน้นการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน และเติบโตไปพร้อมกัน
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลธุรกิจไม่ให้มีผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานที่เป็นการเอาเปรียบและ ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลธุรกิจให้มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคมโดยสนับสนุน กิจกรรมในการแก้ไขหรือลดปัญหาของชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง

3.9 สิ่งแวดล้อม

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและกำหนดให้ เผยแพร่ให้แก่พนักงาน-ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชน ภายนอกทราบอย่างทั่วถึง

- คณะกรรมการพึงปฏิบัติตนและสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยความเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกิจกรรมที่ กระตุ้นให้พนักงานอนุรักษ์และสร้างความยั่งยืนต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทุกรูปแบบ ทั้งการป้องกันมลภาวะ การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน การลดภาวะโลกร้อน การบูรณะทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ ตลอดจนบริหารจัดการการเงินเพื่อรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมุ่งเน้นกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG Risk) อย่างรอบด้าน
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีกลไกการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

3.10 การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางในการรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเผยแพร่และกำหนดให้เผยแพร่ให้แก่ พนักงาน ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอกทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงติดตาม กำกับ และประเมินผลการรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

4. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

คู่มือจริยธรรมเน้นการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกประเภท ทัศน. ไม่ยอมรับพฤติกรรมการทุจริตและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

4.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของ ธสน.
- คณะกรรมการพึงปฏิบัติตนและสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วยความเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงหลีกเลี่ยงการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตนเอง คู่สมรส บุตร ผู้เกี่ยวข้องทางสายเลือดอื่น หรือพวกพ้อง ซึ่งส่งผลให้ ธสน. ต้องเสียผลประโยชน์ หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือขัดขวางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- คณะกรรมการพึงตัดสินใจดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อประโยชน์สูงสุดของ ธสน. โดยปราศจากอิทธิพลของความต้องการส่วนตัวหรือของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และใช้ราคายุติธรรม เหมาะสม เสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) เมื่อต้องเกี่ยวข้องในกระบวนการเสนอว่าจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจหรืออนุมัติรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ให้รายงานประธานคณะกรรมการ
- คณะกรรมการพึงปฏิบัติตามระเบียบวิธีของ ธสน. ตามมาตรฐานเดียวกัน โดยปฏิบัติงานอย่างสุดกำลังความสามารถโดยไม่เบียดบังเวลาในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการไปทำธุรกิจอื่นใดภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของ ธสน.
- คณะกรรมการพึงรายงานทันทีที่เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และในกรณีที่ไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีการรายงานเป็นประจำทุกสิ้นปีบัญชี
- ในกรณีที่เกิดรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ คณะกรรมการพึงแจ้งและรายงานความขัดแย้งแก่ประธานคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการทั้งคณะ และไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการพิจารณาตัดสินใจ หรืออนุมัติรายการดังกล่าว
- คณะกรรมการจะต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 10 และ/หรือพึงละเว้นการถือหุ้น หรือเป็นกรรมการในกิจการคู่ค้าและ/หรือลูกค้าของ ธสน. ซึ่งการถือหุ้นดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อหน้าที่ การงาน หรือก่อให้เกิดผลกระทบในภาพรวมของ ธสน. หรือในกรณีที่การถือหุ้นดังกล่าวได้เกิดขึ้นก่อนที่กรรมการจะมาดำรงตำแหน่งที่ ธสน. หรือได้รับทางมรดก กรรมการต้องรายงานให้ ธสน. ได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2 การรับและให้เงินหรือของขวัญ

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการให้และรับของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง
- คณะกรรมการพึงเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยการไม่ให้และไม่รับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองให้ของขวัญที่อาจส่งผลต่อความไม่โปร่งใสและเป็นธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร
- คณะกรรมการพึงสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการให้และรับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองตามแนวทางที่ ธสน. กำหนดโดยเคร่งครัด

- คณะกรรมการพึงหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่อาจกระทบต่อความตั้งใจ หรือความสามารถที่จะทำประโยชน์สูงสุดให้แก่ ธสน. และผู้ถือหุ้น
- คณะกรรมการพึงไม่กระทำการใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติเป็นพิเศษกับบุคคลอื่น ภายนอกองค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่ทำธุรกิจกับ ธสน.
- คณะกรรมการพึงคัดเลือกและทำสัญญากับคู่ค้าและพันธมิตรทางการค้าบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยปราศจากการกระทำหรือการตัดสินใจที่มีผลจากการได้รับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองโดยเจตนามิชอบ
- คณะกรรมการพึงกำกับดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยปราศจากการกระทำหรือการตัดสินใจที่มีผลจากการได้รับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองโดยเจตนามิชอบ
- คณะกรรมการพึงติดตาม กำกับ และประเมินผลการให้และรับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมให้และรับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด
- นโยบายการรับและให้ของขวัญนี้ ไม่นับรวมกรณีของคู่ความร่วมมือหรือพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศนั้น ๆ

4.3 การทุจริตและการให้สินบน

- คณะกรรมการพึงกำหนดนิยามและขอบเขตการดำเนินงานเพื่อต่อต้านการทุจริตและการให้สินบนขององค์กรแก่บุคลากรอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านการทุจริตและการให้สินบน รวมทั้งกำหนดให้เผยแพร่ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอก ทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างและสนับสนุนให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการต่อต้านการทุจริตและการให้สินบนอย่างเคร่งครัด
- คณะกรรมการพึงไม่เรียกรับ ไม่รับ ไม่เสนอให้ และไม่ให้ เงิน ของขวัญ หรือผลประโยชน์ตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินทุกชนิด ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจ การบริหารจัดการ และการให้บริการทางธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม หรือส่งผลให้องค์กรต้องเสียประโยชน์จากพฤติกรรมดังกล่าว
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรการการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตและสินบนตามแนวทางที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อลดผลกระทบเชิงลบด้านการเงินและไม่ใช่การเงินขององค์กร
- คณะกรรมการพึงจัดให้มีและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรการการควบคุมภายในตามแนวทางที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัดเพื่อติดตามและควบคุมเหตุการณ์ที่ไม่

เป็นไปตามกรอบแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี พหุติกรรม จริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร

- คณะกรรมการพึงจัดให้มีและส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานสนับสนุนและอำนวยความสะดวกทั้งด้านข้อมูล เอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติงานอื่น สำหรับการตรวจสอบภายในขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถติดตามและตรวจสอบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามกรอบแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพหุติกรรม จริยธรรมธุรกิจ และจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- คณะกรรมการพึงกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านการทุจริต และการให้สินบนอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมต่อต้านการทุจริตและการให้สินบนตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

4.4 ข้อมูลภายใน

- คณะกรรมการพึงไม่นำข้อมูลภายใน* ของ ธสน. หรือ ข้อมูลของลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธสน. ที่ได้รับทราบจากการกำกับดูแลกิจการไปใช้ เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องและทำให้องค์กรโดยรวมเสียประโยชน์
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและสื่อสารให้ผู้บริหาร และพนักงานทั่วทั้งองค์กรรับทราบและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ดีในการไม่ใช้ข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และทำให้องค์กรโดยรวมเสียประโยชน์
- คณะกรรมการต้องไม่หาประโยชน์จากข้อมูลภายในของ ธสน. แม้ภายหลังพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ที่องค์กรไปแล้ว

หมายเหตุ : * ข้อมูลภายใน หมายถึง

- ✓ ข้อมูลที่ห้ามเปิดเผยต่อสาธารณะ
- ✓ ข้อมูลที่มีสาระสำคัญ ซึ่งมีความเป็นไปได้อย่างมากที่นักลงทุนจะถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจในการทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน
- ✓ ข้อมูลที่เตรียมจะเปิดเผยต่อสาธารณะ แต่ยังไม่ได้มีการเปิดเผยอย่างเป็นทางการ

4.5 การเปิดเผยข้อมูล

- คณะกรรมการพึงจัดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของ ธสน. ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างครบถ้วน
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของ ธสน. แก่พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานกำกับดูแล และสาธารณชนภายนอกอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันกาล
- คณะกรรมการพึงกำหนดให้มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไปของ ธสน. แก่พนักงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานกำกับดูแล และสาธารณชนภายนอกอย่างหลากหลายและเข้าถึงได้โดยสะดวก

- คณะกรรมการพึงส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานรักษาความลับของ ธสน. โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลภายในไปเปิดเผย หรือวิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ธสน.

4.6 การฟอกเงิน

- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมทั้งกำหนดให้เผยแพร่ให้แก่พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอก ทราบอย่างทั่วถึง
- คณะกรรมการพึงกำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน อย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการพึงกำหนดนโยบายและแนวทางเพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจร่วมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินตามแนวทางที่ ธสน. กำหนด

คู่มือจริยธรรมธุรกิจ ระดับผู้บริหาร



1.การใช้คู่มือ

เรายึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อ

1.1 การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม

คู่มือจริยธรรมนี้ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานเพื่อประกอบการตัดสินใจและเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติตาม เราถือว่าเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องรู้และปฏิบัติตามคู่มือฯ นี้ โดยประยุกต์ให้เข้ากับการทำงานของแต่ละคน

คู่มือฯ นี้ใช้กับผู้บริหาร หมายถึง พนักงานตั้งแต่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรขึ้นไป

1.2 การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ในกรณีที่มีความกังวลใจ ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือไม่ตรงตามคู่มือจริยธรรมนี้ ผู้บริหารสามารถให้ข้อมูลได้ดังนี้

ผู้บริหารและพนักงาน มี 4 ช่องทางคือ

- ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการตรวจสอบ
- คณะกรรมการตรวจสอบ
- กรรมการผู้จัดการ
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 7 ช่องทางประกอบด้วย

1. โทรศัพท์ 0 2169 9999
2. จดหมายจำหน่ายซองถึง กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อาคารเอ็กซ์ิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. เว็บไซต์ ธรณ.:www.exim.go.th (หน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น)
4. อีเมล :eximcare@exim.go.th
5. Social Media “ EXIM Bank of Thailand ” (Facebook Page/YouTube/Line)
6. ผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล (1111) สำนักนายกรัฐมนตรี ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ
7. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) :ศูนย์ความเป็นเลิศ ด้านการค้า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซ์ิม ชั้นL

ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจำเป็นต้องเปิดเผยชื่อของตนเอง รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสอาจนำเสนอหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้วยก็ได้

ในกรณีเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสโดยตรงได้ที่ คณะกรรมการตรวจสอบ

1.3 การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส

เราให้คำมั่นว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนหรือทุกเบาะแสอย่างเอาใจใส่และโปร่งใส รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

เราจะปกป้องสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสโดยชื่อของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะถูกปิดเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างกระบวนการสอบสวน และภายหลังจากการสอบสวน

ธสน. จะร้องขอและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนให้ เพียงพอต่อการจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น และจะสามารถเปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงาน ธสน. จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น

1.4 การสอบสวนและการลงโทษ

ภายหลังจากการรับเรื่องร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสแล้ว ผู้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสจะดำเนินการค้นหาความจริงโดยอาศัยการสัมภาษณ์รวมทั้งการประเมินข้อมูลและหลักฐานที่ได้รวบรวมไว้ หากพบว่าเรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและไม่ร้ายแรง ธสน. จะดำเนินการแก้ไขรวมทั้งอาจแจ้งผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องให้มีการตักเตือนซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของวาจาหรือลายลักษณ์อักษรพร้อมบันทึกประวัติไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ในกรณีที่เรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและเข้าข่ายร้ายแรง คณะกรรมการ (หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่) อาจตั้งคณะกรรมการสอบสวน (หรือคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาและกำหนดโทษทางวินัยต่อไป

หากผู้บริหารคนใดได้รับการร้องขอในการให้ข้อมูลในการสอบหาข้อเท็จจริงหรือสอบสวน โปรดให้ความร่วมมือกับเรา

2. ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร

ความสำเร็จของ ธสน. มีรากฐานจากการที่เราให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมขึ้นกับการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน การที่ ธสน. จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทั้งความสามารถส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีม



2.1 สิทธิมนุษยชน

เราให้ความสำคัญต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของเรา โดยนอกจากเราจะเคารพสิทธิของผู้บริหารและพนักงานตลอดกระบวนการการทำงานของเราแล้ว เรายังมีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการสากลในด้านสิทธิมนุษยชนด้วย เราคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำธุรกิจกับเรายึดถือหลักการนี้เช่นกัน เราจะพยายามสื่อสารความคาดหวังนี้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบเพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบต่าง ๆ

โปรดตรวจสอบการกระทำของตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่กระทบสิทธิมนุษยชน ถ้าสงสัยว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในองค์กร โปรดแจ้งให้เราทราบ

2.2 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติต่อแรงงาน*อย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการจ้างงานหรือใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานผิดกฎหมายในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางเพื่อขอรับความคุ้มครองทางสังคมอย่างเหมาะสม

เราคาดหวังให้ผู้บริหารสื่อสารนโยบายการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ รวมทั้งสนับสนุนให้คู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามแนวทางที่เรากำหนด

หมายเหตุ : * แรงงาน หมายถึง พนักงานและลูกจ้างของ ธสน.

2.3 การไม่เลือกปฏิบัติในการทำงาน

ความแตกต่าง หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละคนหรือกลุ่มคน ได้แก่ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ ประสบการณ์ทำงาน แนวความคิด เป็นต้น เราพยายามส่งเสริมให้ทรัพยากรบุคคลของเรามีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งนี้เราเชื่อมั่นในคุณค่าของความแตกต่างนี้

ผู้บริหารไม่เลือกปฏิบัติ หรือปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เท่าเทียมกัน ทั้งในการจ้างงาน การฝึกอบรม การประเมินผล การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ในการทำงาน การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ต้องอยู่บนพื้นฐานของคุณสมบัติ คุณลักษณะ และผลการทำงาน โดยไม่มีการคำนึงถึง เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ ศาสนา การตั้งครุฑร์ ความพิการ ความคิดเห็นทางการเมือง ฯลฯ

ที่ทำงานของเราควรมีสภาพแวดล้อมที่ทุกคนรู้สึกว่าคุณค่า ผู้บริหารทุกคนช่วยเสริมสร้างให้เกิดความหลากหลายได้โดยการเคารพความแตกต่างของคนอื่น ให้คุณค่าต่อความคิดเห็นของคนอื่น และสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและเปิดใจให้กัน

2.4 การไม่คุกคามทางกายและวาจา

เรามุ่งหวังให้องค์กรของเรามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นมิตร ปราศจากการคุกคามและการกระทำที่ไม่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

การคุกคามรวมถึงคำพูด ท่าทาง การสัมผัส หรือการกระทำอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศของการข่มขู่และไม่เป็นมิตรในการทำงาน ตัวอย่างของการคุกคามรวมถึงการคุกคามทางเพศโดยตรง หรือแม้แต่ว่าจาหรือการแสดงรูปภาพที่สื่อไปในทางลามก ทะเลาะ ดุฎก หรือล้อเลียน เป็นต้น

ผู้บริหารไม่ควรมีพฤติกรรมคุกคามเพื่อนร่วมงานหรือทำให้เขารู้สึกไม่สบายใจในที่ทำงาน โปรดอย่าลืมว่าการคุกคามทางกายหรือวาจาใด ๆ ขึ้นอยู่กับผลกระทบต่อความรู้สึกของคนอื่น แม้ว่าคุณตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

2.5 ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

ผู้บริหารควรให้คุณค่าต่อการมีความสัมพันธ์ในที่ทำงานแบบเป็นเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ผู้บริหารไม่สนับสนุนให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความสัมพันธ์นี้รวมถึงความสัมพันธ์ในทางสายเลือด (เช่น พี่และน้อง) ความสัมพันธ์จากการสมรส (เช่น สามีและภรรยา)

ผู้บริหารต้องแจ้งให้เราทราบกรณีที่เกิดความสัมพันธ์ข้างต้นในส่วนงานเดียวกัน

2.6 การตรงต่อเวลา

เราให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาโดยคาดหวังให้ผู้บริหารมาทำงานตรงเวลาทั้งการเริ่มงาน ช่วงเวลาพัก และเลิกงาน การตรงต่อเวลาในระหว่างการทำงาน เช่นในการประชุม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การตรงต่อเวลา หมายถึง การตรงต่อเวลากับบุคคลนอกองค์กรด้วย เช่น การนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น

2.7 ความปลอดภัยและสุขภาพ

เราให้ความสำคัญต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน โดยเรามีนโยบายที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีสุขภาพที่ดีและปลอดภัยในที่ทำงาน

ผู้บริหารควรแจ้งให้เราทราบถ้ามีความกังวลใจเกี่ยวกับ ความปลอดภัยในภาระงานที่ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อนพนักงานคนอื่นที่อาจมีความเสี่ยงจากการทำงาน หรือสงสัยว่าอุปกรณ์หรือสถานที่ทำงานอาจมีความไม่ปลอดภัย เป็นต้น

ความปลอดภัยในการทำงานคือความรับผิดชอบของทุกคน ผู้บริหารต้องช่วยกันทำให้องค์กรเรามีความปลอดภัยไม่ว่าคุณจะอยู่ในตำแหน่งใด

2.8 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยเฉพาะเจาะจง ในกรณีที่ผู้บริหารรับทราบเข้าถึง หรือได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวัง โดยจำกัดการใช้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นเท่านั้น

ผู้บริหารไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่สาม ทั้งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ โดยให้ถือว่าเป็นความลับ และโปรดใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อกิจกรรมขององค์กรเท่านั้น การส่งต่อและการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้วย

การเข้าถึงข้อมูลบางประเภทจำเป็นต้องอาศัยรหัสผ่าน (Password) กรุณาเก็บรักษารหัสผ่านให้เป็นความลับ ไม่บอกบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่เกี่ยวข้อง

2.9 อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารสามารถใช้โทรศัพท์ อีเมล และอินเทอร์เน็ตได้หากการใช้นั้นเป็นไปเพื่อกิจกรรมขององค์กรโดยไม่รบกวนผลการดำเนินงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น

เราขอสงวนสิทธิในการติดตาม บันทึก แก้ไข และทำลายข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในกรณีที่มีความจำเป็น

ผู้บริหารควรระมัดระวังการใช้อินเทอร์เน็ตไปยังเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคยและอาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้

ผู้บริหารสามารถใช้โซเชียลมีเดียสำหรับกิจกรรมขององค์กรได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการติดต่อประสานงาน แต่ควรใช้วิจารณญาณและความระมัดระวังไม่ให้เกิดการใช้โซเชียลมีเดียมีผลกระทบต่อองค์กร

2.10 ทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาครอบคลุมทั้งเครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ เครื่องหมายรับรอง สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร และลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ เป็นต้น

ผู้บริหารต้องไม่ละเมิดสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นที่ธนาคารได้รับมาหรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทุกประเภท เช่น ผู้บริหารต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง และห้ามติดตั้งหรือใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในองค์กรโดยเด็ดขาด นอกจากนี้ ผู้บริหารไม่สามารถอนุญาตให้บุคคลภายนอกใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคารได้ หากไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.11 นวัตกรรม

เราสนับสนุนให้ผู้บริหารเสริมสร้างความรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม โดยเฉพาะนวัตกรรมที่ช่วยลดปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การคิดค้นและพัฒนาในระหว่างการทำงานถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องเปิดเผยให้เราทราบเพื่อให้การคิดค้นและพัฒนานั้นได้รับความคุ้มครอง

เราคาดหวังให้ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานพัฒนานวัตกรรมของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรกำหนดผลตอบแทนและประโยชน์อื่น ๆ แก่พนักงานที่คิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการในระหว่างการพัฒนาให้แก่องค์กรอย่างเป็นธรรมและสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

2.12 การใช้ทรัพย์สินและทรัพยากร

ทรัพยากรขององค์กรประกอบด้วย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพย์สินทางปัญญา และอื่น ๆ ผู้บริหารควรใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อประโยชน์ขององค์กรเท่านั้น

ผู้บริหารควรจำกัดการใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อเรื่องส่วนตัว และที่สำคัญคือ ห้ามใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อธุรกิจหรือกิจกรรมส่วนตัว และห้ามใช้เพื่อกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม เช่น การพนัน เป็นต้น

ในการทำงาน ผู้บริหารสามารถใช้และเข้าถึงทรัพย์สินและทรัพยากรขององค์กรหลายประเภท ทรัพยากรเหล่านี้หมายถึงทรัพยากรที่จับต้องได้และที่จับต้องไม่ได้เช่น ชื่อเสียงของ “ธสน.” ด้วย ผู้บริหารต้องใช้ ทรัพย์สินเหล่านี้ด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้สูญหาย เสียหาย หรือได้รับผลกระทบในทางลบ โปรดคำนึงว่าคุณคือ ตัวแทนขององค์กรแม้จะอยู่นอกเวลาการทำงานก็ตาม

3. ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคลากรของ ธสน. ต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรด้วยความเป็นธรรม

3.1 พนักงาน

ความสำเร็จขององค์กรเราเกิดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างสายงานและฝ่ายต่าง ๆ และความสามัคคีของผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติต่อกันด้วยความเป็นธรรม

ผู้บริหารต้องกำหนดผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงาน สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กรและภาวะเศรษฐกิจ โดยไม่ดำเนินการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ในการแต่งตั้งโยกย้าย ซึ่งรวมถึงการให้รางวัลและลงโทษพนักงาน ผู้บริหารต้องกระทำด้วยความสุจริต และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้อย่างดี ความสามารถ และความเหมาะสมของพนักงาน

ผู้บริหารต้องใส่ใจต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสทุกคนอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานนั้น ๆ

ผู้บริหารควรจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้บริหารรับผิดชอบจัดให้มีสถานที่ทำงานที่มีความเหมาะสมกับสภาพของงาน และดูแลสุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ ชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน

ในฐานะหัวหน้า ผู้บริหารต้องเป็นต้นแบบในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรม และเป็นผู้นำในการสร้างความสามัคคีและรักษาความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในกลุ่มพนักงาน โดยไม่ยุยง ใส่ร้ายป้ายสี หรือเป็นต้นเหตุแห่งการทะเลาะวิวาท อันอาจก่อให้เกิดการแตกแยกความสามัคคี

3.2 ผู้ถือหุ้น

ผู้บริหารมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี

กรณีที่มีผู้ถือหุ้นจำนวนมาก ผู้บริหารต้องระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูลโดยต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล แก่ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ผู้บริหารต้องเคารพสิทธิของผู้ถือหุ้นทุกราย (กรณีมีผู้ถือหุ้นมากกว่าหนึ่งราย) อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการประชุมผู้ถือหุ้น

3.3 ลูกค้า

ผู้บริหารต้องปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างซื่อสัตย์และกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม ตลอดจนเคารพต่อผลประโยชน์ของลูกค้า โดยนอกจากการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพแล้ว ผู้บริหารต้องมีความจริงใจต่อลูกค้า รักษาความลับสัญญาที่มีให้แก่ลูกค้า ไม่สร้างความหวังที่ไม่สามารถทำได้ให้แก่ลูกค้า อันสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากผู้บริหารไม่สามารถปฏิบัติได้ ผู้บริหารควรแจ้งผู้บังคับบัญชาและลูกค้าเพื่อหาทางแก้ไขโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การบริการที่เป็นเลิศเกิดจากการให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาว่าจาที่สุภาพ นอกจากนี้ ยังยินดีรับฟังปัญหาเพื่อหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าต้องสะท้อนความสำคัญและคุณค่าที่เรามีให้แก่ธุรกิจของเขา

เมื่อลูกค้าไว้ใจเรา ผู้บริหารต้องรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และกำหนดแนวทางหรือมาตรการไม่ให้มีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องไม่เรียกรับและไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ อันไม่สุจริตจากลูกค้า เพื่อแลกเปลี่ยนกับการดำเนินการใด ๆ อันมิชอบ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

ผู้บริหารต้องติดตามและประเมินผลผลิตสัมฤทธิ์และการบริการเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ตอบสนองต่อลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องจัดให้มีระบบและกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งจัดการกับข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

3.4 เจ้าหนี้

ผู้บริหารจำเป็นต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ตามที่ได้ตกลงไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ผู้บริหารไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ ผู้บริหารต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหนี้ให้รับทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

ผู้บริหารมีความจริงใจต่อเจ้าหนี้ โดยการไม่ปกปิดสถานะทางการเงินและไม่ใช้การเงินที่สำคัญที่ครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันกาลต่อเจ้าหนี้

ผู้บริหารต้องจัดให้มีการแจ้งและแก้ปัญหาย่างเร่งด่วน ในกรณีที่สงสัยว่ามีเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหนี้ เช่น องค์กรมีสถานะการเงินหรือสภาพคล่องที่ไม่มั่นคง หรืออยู่ในภาวะที่จะยุบเลิกกิจการ เป็นต้น

3.5 คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

ผู้บริหารมุ่งมั่นในการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและผู้สัญญาที่ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับองค์กร เป้าหมายของเราคือผลประโยชน์ร่วมกันกับคู่ค้าโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง

ในการเจรจาต่อรองใด ๆ กับคู่ค้า ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการดำเนินกิจการของทั้งสองฝ่าย มีการจัดทำข้อตกลงที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับ โดยไม่มีการเจรจาภายใต้การบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือพฤติกรรมที่ขาดหลักการและเหตุผลรองรับ

เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกราย ภายใต้หลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้า

ผู้บริหารต้องดำเนินการเพื่อให้คู่ค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ ผู้บริหารยึดมั่นในการจ่ายเงินให้คู่ค้าและผู้สัญญาอย่างตรงเวลาและตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้

ผู้บริหารหลีกเลี่ยงการรับของขวัญ ของกำนัล สินน้ำใจ รวมทั้งการรับเชิญไปในงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การศึกษาดูงาน ฯลฯ ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือเป็นหมู่คณะที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3.6 พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ

ผู้บริหารตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจและให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสมเพื่อประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

ผู้บริหารควรให้ความช่วยเหลือต่อพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะที่ส่งเสริมประโยชน์ซึ่งกันและกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางการเงิน การสนับสนุนด้านวิชาการ และอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจแก่ลูกค้าโดยรวมได้สูงสุด

3.7 ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล

ในฐานะรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ มาตรการและนโยบายต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด

ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ

องค์กรของเราเป็นกลางทางการเมือง เราไม่ปิดกั้นให้ผู้บริหารของเราเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเมืองนอกเวลาการทำงาน อย่างไรก็ตาม เราไม่อนุญาตให้มีการใช้เงินหรือทรัพยากรใด ๆ ขององค์กรเพื่อกิจกรรมทางการเมือง

3.8 ชุมชนและสังคม

ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ชุมชนและสังคมโดยรอบองค์กรและชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี

ผู้บริหารต้องดูแลไม่ให้เกิดผลกระทบ บริการ และการปฏิบัติงาน เอาเปรียบและส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้บริหารควรเน้นการดำเนินธุรกิจอย่างสร้างสรรค์และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและสังคม

ผู้บริหารควรเป็นผู้ริเริ่มหรือสนับสนุนกิจกรรมระหว่างองค์กรกับชุมชนและสังคมโดยจิตอาสา รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของคู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานกำกับดูแลที่ดำเนินธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับเรา อันเป็นกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือกิจกรรมบริการสังคมเพื่อสร้างความเข้มแข็งหรือลดปัญหาของชุมชนและสังคม

3.9 สิ่งแวดล้อม

องค์กรของเรามีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและเสริมสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบริหารจัดการการเงินเพื่อรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมุ่งเน้นกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG Risk) อย่างรอบด้าน

เราคาดหวังให้ผู้บริหารของเราเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติสากลในด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด โดยไม่มีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกนั้น ผู้บริหารควรสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และสาธารณชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวในการดำเนินธุรกิจร่วมกับเราด้วย

3.10 การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผู้บริหารควรจัดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ให้ข้อมูล และจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเปิดเผยผลลัพธ์และผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร อย่างครบถ้วนและเป็นมาตรฐานตามแนวทางที่องค์กรกำหนด นอกจากนี้ ผู้บริหารควรติดตาม ประเมิน และรายงานผลลัพธ์และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกนั้น ผู้บริหารควรสื่อสารนโยบายด้านการรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและสาธารณชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้า และพันธมิตรทางธุรกิจร่วมรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางของเราด้วย

4. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

คู่มือจริยธรรมเน้นการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและ
หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกประเภท ทัศน. ไม่ยอมรับ
พฤติกรรมการทุจริตและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

4.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เราคาดหวังให้ผู้บริหารทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้นเมื่อมีผลประโยชน์ของตนเอง คนในครอบครัว และเพื่อนเข้ามาเกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจเกิดขึ้นจากกรณีต่อไปนี้

- ตัวคุณเอง คนในครอบครัวของคุณ หรือเพื่อนของคุณ มีธุรกิจที่แข่งขันกับองค์กรของเรา
- การตัดสินใจหรือพฤติกรรมของคุณในระหว่างการทำงานกระทบกับประโยชน์ของคนในครอบครัวหรือเพื่อนของคุณ
- มีการใช้ทรัพย์สิน ทรัพยากร หรือข้อมูลขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ของคนอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กร
- ตัวคุณเอง คนในครอบครัวของคุณ หรือเพื่อนของคุณ ทำงาน ได้รับค่าตอบแทน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกค้า ลูกค้า เจ้าหนี้ หรือคู่แข่งขององค์กรเรา โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจหรือพฤติกรรมของคุณในระหว่างการทำงาน

**ผู้บริหารต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น และในกรณีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้
ผู้บริหารต้องแจ้งให้เราทราบ**

ในระหว่างการทำงาน หากผู้บริหารคิดว่าอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้มีการพิจารณาเหตุผลความจำเป็นและความรุนแรง ในหลายกรณี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์สามารถแก้ไขได้โดยการให้ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เฉพาะเรื่องนั้น ๆ หรือไม่ให้ผู้บริหารคนดังกล่าวมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเฉพาะเรื่องนั้น ๆ ซึ่งไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการจ้างงาน

การมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจไม่ใช่ความผิดเสมอไป หากมีการเปิดเผยตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

นอกจากการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์แล้ว เราคาดหวังให้ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วยความเคร่งครัด

ผู้บริหารรับผิดชอบในการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอกทราบอย่างทั่วถึง

เราไม่สนับสนุนให้ผู้บริหารถือหุ้นในกิจการคู่ค้าและ/หรือลูกค้า ซึ่งการถือหุ้นดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวม สำหรับกรณีที่การถือหุ้นดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนที่ผู้บริหารจะดำรงตำแหน่งที่องค์กร หรือเป็นการได้มาทางมรดก ผู้บริหารจะต้องถือหุ้นไม่เกินร้อยละ 10 และผู้บริหารต้องรายงานให้เราทราบอย่างเป็นทางการ

ในกระบวนการเสนอว่าจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจ หรืออนุมัติรายการใด ๆ จำเป็นต้องใช้ราคาและเงื่อนไขที่เป็นธรรม เหมาะสม และเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) แต่สำหรับกรณีที่ไม่มี

สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ ให้ผู้บริหารแจ้งผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นหรือคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อไม่เข้าร่วมในการตัดสินใจหรืออนุมัติรายการดังกล่าว

4.2 การรับและให้เงินหรือของขวัญ

การรับและการให้ของขวัญสามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ แต่การรับและการให้ดังกล่าวก็อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมตามมาได้ ผู้บริหารจึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในเรื่องนี้

การรับ

ผู้บริหารไม่สามารถเรียกรับหรือรับเงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง จากผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

ของขวัญหรือของกำนัลรวมถึงของที่ระลึกในวาระโอกาสพิเศษ เช่น ตะกร้าของขวัญตามเทศกาล และโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด วันแต่งงาน หรือวาระอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน เป็นต้น สินค้าส่งเสริมการขายและการตลาดที่มีมูลค่า ของขวัญหรือของกำนัลด้านการเงิน หรือของขวัญหรือของกำนัลที่เป็นบริการพิเศษโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายต่ำกว่าความเป็นจริง

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องรับของขวัญหรือของกำนัลที่ไม่สามารถส่งคืนให้แก่ผู้ให้ได้ ให้ผู้รับนำส่งของขวัญหรือของกำนัลดังกล่าวแก่สำนักกรรมการผู้จัดการเพื่อดำเนินการบริจาคให้แก่องค์กรการกุศลภายนอกต่อไป ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีของสินค้าบริโภคที่มีอายุไม่เกิน 1 เดือน ให้ขึ้นกับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาในสายงานนั้น ๆ เป็นผู้บริหารจัดการ

นโยบายการรับของขวัญนี้ ไม่นับรวมกรณีของคู่ความร่วมมือหรือพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับการพิจารณาและธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศนั้น ๆ

นอกจากเงิน ของขวัญ ของกำนัล และการเลี้ยงรับรองแล้ว ผู้บริหารไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติเป็นพิเศษต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนได้เสียกับองค์กร

การให้

ผู้บริหารไม่สามารถให้เงิน ของขวัญ ของกำนัล ต่อหน่วยงานกำกับดูแลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

การให้ของขวัญหรือของกำนัลรวมถึงของที่ระลึกในวาระโอกาสพิเศษ อาจสามารถกระทำได้แต่ต้องไม่เกินมูลค่า 3,000 บาทต่อลูกค้า 1 ราย หรือไม่เกิน 5,000 บาทต่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้การให้ของขวัญหรือของกำนัลลักษณะนี้ จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในสายงาน

การเลี้ยงรับรองทางธุรกิจที่มีความจำเป็น อาจเกิดขึ้นได้ แต่ต้องสมเหตุสมผลและได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในสายงาน

นโยบายการให้ของขวัญนี้ ไม่นับรวมกรณีของกลุ่มความร่วมมือหรือพันธมิตรทางธุรกิจในประเทศ ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติของประเศนั้น ๆ

เราคาดหวังให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในเรื่องการรับและให้เงินหรือของขวัญ

ผู้บริหารต้องสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่พนักงานในกรณีที่มีการสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมในการรับของขวัญ ของกำนัล การบริการ ผลประโยชน์ หรือการแสดงน้ำใจใด ๆ ได้

นอกจากนี้ โปรดหลีกเลี่ยงการให้ของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรองแก่ผู้บังคับบัญชา หรือการรับของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรองจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่มีเจตนามิชอบได้

เราคาดหวังให้ผู้บริหารติดตาม ประเมิน และรายงานการให้และรับของกำนัลและการเลี้ยงรับรองให้ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องรับทราบและ/หรืออนุมัติ

ผู้บริหารมีหน้าที่สื่อสารนโยบายนี้ ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อีกทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้คู่ค้าพันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้าปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่องค์กรกำหนด เราจำเป็นต้องปฏิบัติต่อคู่ค้าพันธมิตรทางธุรกิจ และลูกค้า ด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส โดยปราศจากการตัดสินใจหรือการกระทำที่ได้รับอิทธิพลจากของกำนัลและการเลี้ยงรับรองโดยเจตนามิชอบ

4.3 การทุจริต

การทุจริตกับลูกค้า คู่ค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ เจ้าหน้าทีรัฐ และบุคคลที่สาม เป็นพฤติกรรมต้องห้าม การทุจริตหมายถึง การรับหรือการเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ตอบแทนทั้งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดการปฏิบัติหรือการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมหรือส่งผลให้องค์กรต้องเสียประโยชน์

การทุจริตไม่เพียงแต่ผิดคู่มือจริยธรรมนี้ แต่อาจผิดกฎหมายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศด้วย หากพบเห็นเพื่อนร่วมงานที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายการทุจริต โปรดแจ้งเราทันที

เราคาดหวังให้ผู้บริหารปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตตามแนวทางที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด คุณมีหน้าที่ที่จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกทั้งด้านข้อมูล เอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติงานอื่น ๆ สำหรับการตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถติดตามและตรวจสอบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพฤติกรรมจริยธรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เราคาดหวังให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในเรื่องการต่อต้านการทุจริต

ผู้บริหารมีหน้าที่สื่อสารนิยามและขอบเขตการดำเนินงานเพื่อต่อต้านการทุจริตขององค์กรแก่พนักงานอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดให้มีและส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางบริหารความเสี่ยงหรือมาตรการควบคุมภายในที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด

เราคาดหวังให้ผู้บริหารติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านทุจริตอย่างสม่ำเสมอ

ผู้บริหารจำเป็นต้องสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีด้านการต่อต้านทุจริตภายในองค์กรให้คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และสาธารณชนภายนอก รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคคลภายนอกร่วมกับองค์กรเราในการต่อต้านทุจริต

4.4 การให้สินบน

ผู้บริหารต้องไม่ให้เงินหรือของขวัญใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อจะได้มาซึ่ง การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากองค์กรของเรามีการดำเนินธุรกิจในประเทศ การให้สินบนจึงรวมถึงเจ้าหน้าที่ รัฐในประเทศด้วย

นอกจากบุคลากรของเราแล้ว เราคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา เช่น ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทาง ธุรกิจ หลีกเลี่ยงการให้สินบนด้วย

4.5 ข้อมูลที่เป็นความลับ

ในระหว่างการทำงาน ผู้บริหารอาจได้รับข้อมูลที่เป็นความลับเกี่ยวกับ ธสน. ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหน้าที่ หรือ บุคคลที่สามอื่น ๆ ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าข้อมูลเหล่านี้เป็นความลับทั้งสิ้น ยกเว้นจะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนว่าสามารถ เปิดเผยต่อสาธารณะได้

ตัวอย่างของข้อมูลที่เป็นความลับ ได้แก่ แผนธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร อัตราดอกเบี้ยและ เงื่อนไขทางธุรกิจ (ของลูกค้าแต่ละราย) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (กรณีที่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์) การลงทุนในต่างประเทศ (กรณีที่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์) ฯลฯ

ผู้บริหารต้องใช้ความระมัดระวังในการปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับหรือได้ยินมา ผู้บริหารไม่สามารถ เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับแก่บุคคลภายนอกองค์กรซึ่งรวมถึงคนในครอบครัวและเพื่อนด้วย การเปิดเผยข้อมูลที่เป็น ความลับให้แก่เพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน ควรใช้ความระมัดระวังเช่นกัน โดยผู้บริหารควรเปิดเผยเฉพาะ เรื่องที่จำเป็นและเหมาะสมเท่านั้น

ผู้บริหารต้องไม่หาประโยชน์จากข้อมูลที่เป็นความลับเหล่านี้ แม้ภายหลังพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการทำงานที่ องค์กรไปแล้ว

นอกจากการเป็นตัวอย่างที่ดีแล้ว ผู้บริหารมีหน้าที่ในการสื่อสารและส่งเสริมให้พนักงานรักษาความลับ ขององค์กร โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลภายในไปเปิดเผยหรือวิจารณ์ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

ผู้บริหารควรจัดให้มีหน่วยงานและผู้รับผิดชอบหลักในการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลทั่วไป แก่ พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานกำกับดูแล และสาธารณชนภายนอก เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นไปอย่าง ครอบคลุม ถูกต้อง เท่าเทียม และทันเวลา

ผู้บริหารต้องไม่นำข้อมูลภายใน*ของ ธสน. หรือบริษัทที่ทำธุรกรรมกับองค์กรที่ตนได้รับทราบจากการ ทำงานไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : * ข้อมูลภายใน หมายถึง

- ✓ ข้อมูลที่ห้ามเปิดเผยต่อสาธารณะ
- ✓ ข้อมูลที่มีสาระสำคัญ ซึ่งมีความเป็นไปได้อย่างมากที่นักลงทุนจะถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ ในการตัดสินใจในการทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน
- ✓ ข้อมูลที่เตรียมจะเปิดเผยต่อสาธารณะ แต่ยังไม่ได้มีการเปิดเผยอย่างเป็นทางการ

4.6 ความถูกต้องของข้อมูล

เราให้ความสำคัญอย่างสูงสุดต่อความถูกต้องของข้อมูล การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงิน สัญญา และข้อตกลงต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความถูกต้องและเป็นจริง

เราคาดหวังให้ผู้บริหารจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลทุกประเภทอย่างครบถ้วน โปร่งใส และเป็นความจริงเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้บริหารมีหน้าที่บริหารจัดการให้พนักงานจัดเก็บข้อมูลตามแนวทางปฏิบัตินี้

การหลอกลวงเกิดจากการตั้งใจปิดบัง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือตัดข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมดออกเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบทางลบบางประการ ตัวอย่างของการหลอกลวง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเวลาเข้าออกงาน การเปลี่ยนตัวเลขยอดขาย การเปลี่ยนตัวเลขทางการเงิน เป็นต้น

4.7 การฟอกเงิน

การฟอกเงิน หมายถึง การทำให้เงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาจากกิจกรรมที่ผิดกฎหมายกลายเป็นเงินหรือทรัพย์สินที่ดูเสมือนว่าไม่ผิดกฎหมาย

องค์กรของเราปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการสอดส่องดูแลและให้เบาะแสแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กรณีพบการกระทำที่เข้าข่ายการฟอกเงิน

เราดำเนินธุรกิจกับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม กรณีที่ผู้บริหารพบว่า มีลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายใดมีการร้องขอการชำระเงินที่ไม่เป็นปกติ หรือสงสัยว่าพฤติกรรมอาจเข้าข่ายการฟอกเงิน ผู้บริหารต้องแจ้งให้เราทราบโดยทันที

คู่มือจริยธรรมธุรกิจ ระดับพนักงาน



1. การใช้คู่มือ

เรายึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อ

1.1 การปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรม

คู่มือจริยธรรมนี้ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานเพื่อประกอบการตัดสินใจและเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม เราถือว่าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องรู้และปฏิบัติตามคู่มือนี้ โดยประยุกต์ให้เข้ากับการทำงานของแต่ละคน

1.2 การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

ในกรณีที่มีความกังวลใจ ข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือไม่ตรงตามคู่มือจริยธรรมนี้ พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ดังนี้

พนักงาน มี 4 ช่องทางคือ

- 1) ประธานกรรมการ / ประธานกรรมการตรวจสอบ
- 2) คณะกรรมการตรวจสอบ
- 3) กรรมการผู้จัดการ
- 4) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 7 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. โทรศัพท์ 0 2169 9999
2. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง กรรมการผู้จัดการ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
3. เว็บไซต์ ธรณ.: www.exim.go.th (หน้าหลัก > ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น)
4. อีเมล : eximcare@exim.go.th
5. Social Media “ EXIM Bank of Thailand ” (Facebook Page/YouTube/Line)
6. ผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล (1111) สำนักนายกรัฐมนตรี ธนาคารแห่งประเทศไทย ฯลฯ
7. ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) : ศูนย์ความเป็นเลิศ ด้านการค้า ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคารเอ็กซิม ชั้น L

ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดำเนินต้องเปิดเผยชื่อของตนเอง รวมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสดอาจนำเสนอหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดด้วยก็ได้

ในกรณีเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง พนักงานสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดโดยตรงได้ที่ คณะกรรมการตรวจสอบ

1.3 การคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

เราให้คำมั่นว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนหรือทุกเบาะแสอย่างเอาใจใส่และโปร่งใส รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

เราจะปกป้องสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสโดยชื่อของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสจะถูกปิดเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองจากการถูกกลั่นแกล้งทั้งในระหว่างกระบวนการสอบสวน และภายหลังจากการสอบสวน

ธสน. จะร้องขอและจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนให้ เพียงพอต่อการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะใช้สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น และจะสามารถเปิดเผยได้ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงาน ธสน. จะจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงพยานผู้เกี่ยวข้องเป็นความลับ และจะรายงานต่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเท่านั้น

1.4 การสอบสวนและการลงโทษ

ภายหลังจากการรับเรื่องร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสแล้ว ผู้รับข้อร้องเรียนหรือรับแจ้งเบาะแสจะดำเนินการค้นหาความจริงโดยอาศัยการสัมภาษณ์รวมทั้งการประเมินข้อมูลและหลักฐานที่ได้รวบรวมไว้ หากพบว่าเรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและไม่ร้ายแรง ธสน. จะดำเนินการแก้ไขรวมทั้งอาจแจ้งผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องให้มีการตักเตือนซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของวาจาหรือลายลักษณ์อักษรพร้อมบันทึกประวัติไว้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ในกรณีที่เรื่องดังกล่าวมีมูลความจริงและเข้าข่ายร้ายแรง คณะกรรมการ (หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่) อาจตั้งคณะกรรมการสอบสวน (หรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี) เพื่อพิจารณาและกำหนดโทษทางวินัยต่อไป

หากพนักงานคนใดได้รับการร้องขอในการให้ข้อมูลในการสอบหาข้อเท็จจริงหรือสอบสวน โปรดให้ความร่วมมือกับเรา

2. ข้อพึงปฏิบัติภายในองค์กร

ความสำเร็จของ ธสน. มีรากฐานการที่เราให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมขึ้นกับการให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน การที่ ธสน. จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัย ทั้งความสามารถส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีม



2.1 สิทธิมนุษยชน

เราให้ความสำคัญต่อการปกป้องสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของเรา โดยนอกจากเราจะเคารพสิทธิของพนักงานตลอดกระบวนการการทำงานของเราแล้ว เรายังมีนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการสากลในด้านสิทธิมนุษยชนด้วย เราคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำงานร่วมกับเรายึดถือหลักการนี้เช่นกัน เราจะพยายามสื่อสารความคาดหวังนี้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบเพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบต่าง ๆ

โปรดตรวจสอบการกระทำของตนเองเพื่อให้มั่นใจว่าไม่กระทบสิทธิมนุษยชน ถ้าสงสัยว่ามีการละเมิดสิทธิมนุษยชนในองค์กร โปรดแจ้งให้เราทราบ

2.2 การปฏิบัติต่อแรงงาน*อย่างเป็นธรรม

เราสนับสนุนการปฏิบัติต่อแรงงาน*อย่างเป็นธรรม โดยไม่มีการจ้างงานหรือใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานผิดกฎหมายในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีช่องทางเพื่อขอรับความคุ้มครองทางสังคมอย่างเหมาะสม

เราคาดหวังให้พนักงานสนับสนุนให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมตามแนวทางที่เรากำหนด

หมายเหตุ : * แรงงาน หมายถึงพนักงานและลูกจ้างของ ชสน.

2.3 การไม่เลือกปฏิบัติในการทำงาน

ความแตกต่าง หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละคนหรือกลุ่มคน ได้แก่ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ ประสบการณ์ทำงาน แนวความคิด เป็นต้น เราพยายามส่งเสริมให้ทรัพยากรบุคคลของเรามีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งนี้เราเชื่อมั่นในคุณค่าของความแตกต่างนี้

เราไม่เลือกปฏิบัติหรือปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เท่าเทียมกันทั้งในการจ้างงาน การฝึกอบรม การประเมินผล การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ในการทำงาน การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้องอยู่บนพื้นฐานของคุณสมบัติ คุณลักษณะ และผลการทำงาน โดยไม่มีการคำนึงถึง เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ อายุ ศาสนา การตั้งครุฑ ความพิการ ความคิดเห็นทางการเมือง ฯลฯ

ที่ทำงานของเราควรมีสภาพแวดล้อมที่ทุกคนรู้สึกว่ามีคุณค่า พนักงานทุกคนช่วยเสริมสร้างให้เกิดความหลากหลายได้โดยการเคารพความแตกต่างของคนอื่น ให้คุณค่าต่อความคิดเห็นของคนอื่น และสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งความไว้วางใจและเปิดใจให้กัน

2.4 การไม่คุกคามทางกายและวาจา

เรามุ่งหวังให้องค์กรของเรามีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นมิตร ปราศจากการคุกคามและการกระทำที่ไม่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

การคุกคามรวมถึงคำพูด ท่าทาง การสัมผัส หรือการกระทำอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดบรรยากาศของการข่มขู่และไม่เป็นมิตรในการทำงาน ตัวอย่างของการคุกคามรวมถึงการคุกคามทางเพศโดยตรง หรือแม้แต่ว่าจาหรือการแสดงรูปภาพที่สื่อไปในทางลามก ทะลึ่ง ดูถูก หรือล้อเลียน เป็นต้น

พนักงานไม่ควรมีพฤติกรรมคุกคามเพื่อนร่วมงานหรือทำให้เขารู้สึกไม่สบายใจในที่ทำงาน โปรดอย่าลืมว่าการคุกคามทางกายหรือวาจาใด ๆ ขึ้นอยู่กับผลกระทบต่อความรู้สึกของคนอื่น แม้ว่าคุณจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

2.5 ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

พนักงานควรให้คุณค่าต่อการมีความสัมพันธ์ในที่ทำงานแบบเป็นเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เราไม่สนับสนุนให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความสัมพันธ์นี้รวมถึงความสัมพันธ์ในทางสายเลือด (เช่น พี่และน้อง) ความสัมพันธ์จากการสมรส (เช่น สามีและภรรยา)

พนักงานต้องแจ้งให้เราทราบกรณีที่เกิดความสัมพันธ์ข้างต้นกับพนักงานในส่วนงานเดียวกับที่ตัวเองสังกัดอยู่

2.6 การตรงต่อเวลา

เราให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาโดยเราคาดหวังให้พนักงานมาทำงานตรงเวลาทั้งการเริ่มงาน ช่วงเวลาพัก และเลิกงาน การตรงต่อเวลาในระหว่างการทำงาน เช่น ในการประชุม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การตรงต่อเวลา หมายถึง การตรงต่อเวลากับบุคคลนอกองค์กรด้วย เช่น การนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น ในกรณีที่พนักงานไม่สามารถมาทำงานได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ พนักงานควรแจ้งผู้บังคับบัญชาโดยทันที

2.7 ความปลอดภัยและสุขภาพ

เราให้ความสำคัญต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน โดยเรามีนโยบายที่ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีและปลอดภัยในที่ทำงาน

พนักงานควรแจ้งให้เราทราบ ถ้าพนักงานกังวลใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในภาระงานที่ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบ เพื่อนพนักงานคนอื่นที่อาจมีความเสี่ยงจากการทำงาน หรือสงสัยว่าอุปกรณ์หรือสถานที่ทำงานอาจมีความไม่ปลอดภัย เป็นต้น

ความปลอดภัยในการทำงานคือความรับผิดชอบของทุกคน เราต้องช่วยกันทำให้องค์กรเรามีความปลอดภัยไม่ว่าคุณจะอยู่ในตำแหน่งใด

2.8 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยเฉพาะเจาะจง ในกรณีที่พนักงานรับทราบ เข้าถึง หรือได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังโดยจำกัดการใช้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นเท่านั้น

พนักงานไม่ควรเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่สาม ทั้งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ โดยให้ถือว่าเป็นความลับ และโปรดใช้ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อกิจกรรมขององค์กรเท่านั้น การส่งต่อและการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลควรคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลด้วย หากพนักงานไม่แน่ใจ โปรดปรึกษากับผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้ง

การเข้าถึงข้อมูลบางประเภทจำเป็นต้องอาศัยรหัสผ่าน (Password) กรุณาเก็บรักษาหัสผ่านให้เป็นความลับ ไม่บอกบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่เกี่ยวข้อง

2.9 อีเมล อินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินธุรกิจ พนักงานสามารถใช้โทรศัพท์ อีเมล และอินเทอร์เน็ตได้หากการใช้นั้นเป็นไปเพื่อกิจกรรมขององค์กรโดยไม่รบกวนผลการดำเนินงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น

เราขอสงวนสิทธิ์ในการติดตาม บันทึก แก้ไข และทำลายข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในกรณีที่มีความจำเป็น

พนักงานควรระมัดระวังการใช้อินเทอร์เน็ตไปยังเว็บไซต์ที่ไม่คุ้นเคยและอาจเป็นอันตรายต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้

พนักงานสามารถใช้โซเชียลมีเดียสำหรับกิจกรรมขององค์กรได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการติดต่อประสานงาน แต่ควรใช้วิจารณญาณและความระมัดระวังไม่ให้เกิดการใช้โซเชียลมีเดียมีผลกระทบต่อองค์กร

2.10 ทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาครอบคลุมทั้งเครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ เครื่องหมายรับรอง สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร และลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ เป็นต้น

พนักงานต้องไม่ละเมิดสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่นที่ธนาคารได้รับมาหรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจทุกประเภท เช่น พนักงานต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง และห้ามติดตั้งหรือใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ลิขสิทธิ์ไม่ถูกต้องในองค์กรโดยเด็ดขาด นอกจากนี้ พนักงานไม่สามารถอนุญาตให้บุคคลภายนอกใช้ทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กรได้ หากไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.11 นวัตกรรม

เราสนับสนุนให้พนักงานเสริมสร้างความรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม โดยเฉพาะนวัตกรรมที่ช่วยลดปัญหาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การคิดค้นและพัฒนาในระหว่างการทำงานของพนักงานถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาขององค์กร พนักงานจำเป็นต้องเปิดเผยให้เราทราบเพื่อให้การคิดค้นและพัฒนานั้นได้รับความคุ้มครอง

2.12 การใช้ทรัพย์สินและทรัพยากร

ทรัพยากรขององค์กรประกอบด้วย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพย์สินทางปัญญา และอื่น ๆ พนักงานควรใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อประโยชน์ขององค์กรเท่านั้น

พนักงานควรจำกัดการใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อเรื่องส่วนตัว และที่สำคัญคือ ห้ามใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อธุรกิจหรือกิจกรรมส่วนตัว และห้ามใช้เพื่อกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือผิดจริยธรรม เช่น การพนัน เป็นต้น

ในการทำงาน พนักงานสามารถใช้และเข้าถึงทรัพย์สินและทรัพยากรขององค์กรหลายประเภท ทรัพยากรเหล่านี้หมายถึงทรัพยากรที่จับต้องได้และที่จับต้องไม่ได้เช่น ชื่อเสียงของ“ธสน.” ด้วย พนักงานต้องใช้ทรัพย์สินเหล่านี้ด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้สูญหาย เสียหาย หรือได้รับผลกระทบในทางลบ โปรดคำนึงว่าพนักงานคือตัวแทนขององค์กรแม้จะอยู่นอกเวลาการทำงานก็ตาม

3. ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บุคลากรของ ธสน. ต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรด้วยความเป็นธรรม

3.1 ผู้ถือหุ้น

พนักงานมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้น โดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในทุกกรณี

กรณีที่มีผู้ถือหุ้นจำนวนมาก พนักงานต้องระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูลโดยต้องคำนึงถึงความถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล แก่ผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

3.2 ลูกค้า

พนักงานต้องปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างซื่อสัตย์และกระจายโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ตลอดจนเคารพต่อผลประโยชน์ของลูกค้า

นอกจากการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพแล้ว พนักงานต้องมีความจริงจังต่อลูกค้า รักษาความลับสัญญาที่มีให้แก่ลูกค้า ไม่สร้างความหวังที่ไม่สามารถทำได้ให้แก่ลูกค้า อันสอดคล้องกับแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

พนักงานต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติตามได้ พนักงานควรแจ้งผู้บังคับบัญชาและลูกค้าเพื่อหาทางแก้ไขโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การบริการที่เป็นเลิศเกิดจากการให้บริการด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ พร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าทุกคนด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ นอกจากนี้ ยังยินดีรับฟังปัญหาเพื่อหาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า

การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าต้องสะท้อนความสำคัญและคุณค่าที่พนักงานมีให้แก่ธุรกิจของเขา

3.3 เจ้าหนี้

พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในสัญญาเงินกู้ตามที่ได้ตกลงไว้กับเจ้าหนี้อย่างเคร่งครัด ในกรณีที่เราไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ พนักงานต้องแจ้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหนี้ให้รับทราบล่วงหน้าเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

พนักงานมีความจริงจังต่อเจ้าหนี้ โดยการไม่ปกปิดสถานะทางการเงินที่แท้จริงขององค์กรต่อเจ้าหนี้

3.4 คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

พนักงานมุ่งมั่นในการพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้าและผู้สัญญาที่ร่วมสนับสนุนการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์และบริการ เป้าหมายของเราคือผลประโยชน์ร่วมกันกับคู่ค้า โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง

เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานจำเป็นต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่เลือกปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกราย ภายใต้อาณัติที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ในการประเมินและคัดเลือกคู่ค้า

พนักงานต้องดำเนินการเพื่อให้คู่ค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ เรายึดมั่นในการจ่ายเงินให้คู่ค้าและผู้สัญญาอย่างตรงเวลาและตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้

พนักงานหลีกเลี่ยงการรับของขวัญ ของกำนัล สินน้ำใจ รวมทั้งการรับเชิญไปในงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเลี้ยงรับรอง การศึกษาดูงาน ฯลฯ ที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือเป็นหมู่คณะที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งคู่ค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องให้ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3.5 พันธมิตรทางธุรกิจ/คู่ความร่วมมือ

พนักงานตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับพันธมิตรทางธุรกิจและให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสมเพื่อประโยชน์ร่วมกันของทั้งสองฝ่าย เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ การเสริมสร้างความรู้ความสามารถทางการเงิน และอื่น ๆ

3.6 ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล

ในฐานะรัฐวิสาหกิจ พนักงานสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแล ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับประเทศ

องค์กรของเราเป็นกลางทางการเมือง เราไม่ปิดกั้นให้พนักงานของเราเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเมืองนอกเวลาการทำงาน อย่างไรก็ตาม เราไม่อนุญาตให้มีการใช้เงินหรือทรัพยากรใด ๆ ขององค์กรเพื่อกิจกรรมทางการเมือง

3.7 ชุมชนและสังคม

พนักงานมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ชุมชนและสังคมโดยรอบองค์กรของเราและชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี

เราสนับสนุนให้พนักงานของเรามีส่วนร่วมในกิจกรรมระหว่างองค์กรกับชุมชนและสังคมโดยจิตอาสา รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานจัดกิจกรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของคู่ค้า พันธมิตรทางการค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานกำกับดูแลที่ดำเนินธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับเรา อันเป็นกิจกรรมสาธารณประโยชน์หรือกิจกรรมบริการสังคม

3.8 สิ่งแวดล้อม

พนักงานมีเป้าหมายในการสร้างคุณค่าระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราโดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและเสริมสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนดำเนินการให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการเงินเพื่อรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG Risk) อย่างรอบด้าน

เราคาดหวังให้พนักงานของเราปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติสากลในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด โดยไม่มี

พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ เราสนับสนุนให้พนักงานของเราเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ รวมถึงการสนับสนุนให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจมีการคำนึงถึงเรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจร่วมกับเราด้วย

3.9 การรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

เรามุ่งมั่นในการจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเปิดเผยผลลัพธ์และผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร อย่างครบถ้วนและเป็นมาตรฐานตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดเก็บและให้ข้อมูลในการจัดทำรายงานรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และยังมีบทบาทในการสนับสนุนให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจมีแนวปฏิบัติด้านการรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจการร่วมกับเราด้วย

4. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

คู่มือจริยธรรมเน้นการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐานของหลักจริยธรรมและหลักเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทุกประเภท ครอบคลุม ไม่ยอมรับพฤติกรรม การทุจริตและการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

4.1 ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

เราคาดหวังให้พนักงานทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้นเมื่อมีผลประโยชน์ของตนเอง คนในครอบครัว และเพื่อนเข้ามาเกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจเกิดขึ้นจากกรณีต่อไปนี้

- ตัวคุณเอง คนในครอบครัวของคุณ หรือเพื่อนของคุณ มีธุรกิจที่แข่งขันกับองค์กรของเรา
- การตัดสินใจหรือพฤติกรรมของคุณในระหว่างการทำงานกระทบกับประโยชน์ของคนในครอบครัวหรือเพื่อนของคุณ
- มีการใช้ทรัพย์สิน ทรัพยากร หรือข้อมูลขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ของคนอื่นที่ไม่ได้อยู่ในองค์กร
- ตัวคุณเอง คนในครอบครัวของคุณ หรือเพื่อนของคุณ ทำงาน ได้รับค่าตอบแทน หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกค้า ลูกค้า เจ้าหนี้ หรือคู่แข่งขององค์กรเรา โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจหรือพฤติกรรมของคุณในระหว่างการทำงาน

พนักงานต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น และในกรณีที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

พนักงานต้องแจ้งให้เราทราบ

ในระหว่างการทำงาน หากพนักงานคนใดคิดว่าอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พนักงานมีหน้าที่ที่จะต้องรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้มีการพิจารณาเหตุผลความจำเป็นและความรุนแรง ในหลายกรณี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์สามารถแก้ไขได้โดยการให้ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่เฉพาะเรื่องนั้น ๆ หรือไม่ให้พนักงานคนดังกล่าวมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเฉพาะเรื่องนั้น ๆ ซึ่งไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการจ้างงาน

ในกระบวนการเสนอว่าจ้าง คัดเลือก ตัดสินใจ หรืออนุมัติรายการใด ๆ จำเป็นต้องใช้ราคาและเงื่อนไขที่เป็นธรรม เหมาะสม และเสมือนทำรายการกับบุคคลภายนอก (Arm's Length Basis) แต่สำหรับกรณีที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นหรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการอนุมัติ

การมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์อาจไม่ใช่ความผิดเสมอไป หากมีการเปิดเผยตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

4.2 การรับและให้เงินหรือของขวัญ

การรับและการให้ของขวัญสามารถช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ได้ แต่การรับและการให้ดังกล่าวก็อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดจริยธรรมตามมาได้ พนักงานจึงต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในเรื่องนี้

การรับ

พนักงานไม่สามารถเรียกรับหรือรับเงิน ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง จากผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าว อาจส่งผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

ของขวัญหรือของกำนัลรวมถึงของที่ระลึกในวาระโอกาสพิเศษ เช่น ตะกร้าของขวัญตามเทศกาล และ โอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด วันแต่งงาน หรือวาระอื่น ๆ ในทำนองเดียวกัน เป็นต้น สินค้าส่งเสริมการขายและการตลาดที่มีมูลค่า ของขวัญหรือของกำนัลด้านการเงิน หรือของขวัญหรือของกำนัลที่เป็นบริการพิเศษโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายต่ำกว่าความเป็นจริง

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องรับของขวัญหรือของกำนัลที่ไม่สามารถส่งคืนให้แก่ผู้ให้ได้ ให้ผู้รับนำส่งของขวัญหรือของกำนัลดังกล่าวแก่สำนักกรรมการผู้จัดการเพื่อดำเนินการบริจาคให้แก่องค์กรการกุศลภายนอกต่อไป ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีของสินค้าบริโภคที่มีอายุไม่เกิน 1 เดือน ให้ขึ้นกับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาในสายงานนั้น ๆ เป็นผู้บริหารจัดการ

นโยบายการรับของขวัญนี้ ไม่นับรวมกรณีของคู่ความร่วมมือหรือพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ ซึ่ง อาจมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศนั้น ๆ

นอกจากเงิน ของขวัญ ของกำนัล และการเลี้ยงรับรองแล้ว พนักงานไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่แสดงให้เห็นว่าได้ปฏิบัติเป็นพิเศษต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่มีส่วนได้เสียกับองค์กร กรณีที่ไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมในการรับของขวัญหรือการแสดงน้ำใจใด ๆ โปรดปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล

การให้

พนักงานไม่สามารถให้เงิน ของขวัญ ของกำนัล ต่อหน่วยงานกำกับดูแลหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ซึ่งการกระทำดังกล่าว อาจส่งผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

การให้ของขวัญหรือของกำนัลรวมถึงของที่ระลึกในวาระโอกาสพิเศษ อาจสามารถกระทำได้แต่ต้องไม่เกินมูลค่า 3,000 บาทต่อลูกค้า 1 ราย หรือไม่เกิน 5,000 บาทต่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มธุรกิจ ทั้งนี้การให้ของขวัญหรือของกำนัลลักษณะนี้ จำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในสายงาน

การเลี้ยงรับรองทางธุรกิจที่มีความจำเป็น อาจเกิดขึ้นได้ แต่ต้องสมเหตุสมผลและได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในสายงาน

นโยบายการให้ของขวัญนี้ ไม่นับรวมกรณีของคู่ความร่วมมือหรือพันธมิตรทางธุรกิจในต่างประเทศ ซึ่ง อาจมีความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรอง ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติของประเทศนั้น ๆ

นอกจากนี้ โปรดหลีกเลี่ยงการให้ของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรองแก่ผู้บังคับบัญชา หรือการรับของขวัญ ของกำนัล หรือการเลี้ยงรับรองจากผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่มีเจตนามิชอบได้

4.3 การทุจริต

การทุจริตกับลูกค้า คู่ค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ เจ้าหน้าที่รัฐ และบุคคลที่สาม เป็นพฤติกรรมต้องห้าม การทุจริตหมายถึงการรับหรือการเรียกรับเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์ตอบแทนทั้งที่มีมูลค่าเป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งส่งผลให้เกิดการปฏิบัติหรือการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมหรือส่งผลให้องค์กรต้องเสียประโยชน์

การทุจริตไม่เพียงแต่ผิดคู่มือจริยธรรมนี้ แต่อาจผิดกฎหมายทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศด้วย หากพบเห็นเพื่อนร่วมงานที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายการทุจริต โปรดแจ้งเราทันที

เราคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางหรือมาตรการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงด้านทุจริตตามแนวทางที่องค์กรกำหนดอย่างเคร่งครัด พนักงานมีหน้าที่ที่จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกทั้งด้านข้อมูลเอกสารหลักฐาน และการปฏิบัติงานอื่น ๆ สำหรับการตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถติดตามและตรวจสอบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพฤติกรรมจริยธรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การให้สินบน

พนักงานต้องไม่ให้เงินหรือของขวัญใด ๆ ต่อเจ้าหน้าที่รัฐหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อจะได้มาซึ่งการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากองค์กรของเรามีการดำเนินธุรกิจในประเทศ การให้สินบนจึงรวมถึงเจ้าหน้าที่รัฐในประเทศด้วย

นอกจากพนักงานของเราแล้ว เราคาดหวังให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราเช่น ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ หลีกเลี่ยงการให้สินบนด้วย

4.5 ข้อมูลที่เป็นความลับ

ในระหว่างการทำงาน พนักงานอาจได้รับข้อมูลที่เป็นความลับเกี่ยวกับ ธสน. ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ หรือบุคคลที่สามอื่น ๆ พนักงานต้องเข้าใจว่าข้อมูลเหล่านี้เป็นความลับทั้งสิ้น ยกเว้นจะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนว่าสามารถเปิดเผยต่อสาธารณะได้

ตัวอย่างของข้อมูลที่เป็นความลับ ได้แก่ แผนธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร อัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขทางธุรกิจ (ของลูกค้าแต่ละราย) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (กรณีที่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์) การลงทุนในประเทศ (กรณีที่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์) ฯลฯ

พนักงานต้องใช้ความระมัดระวังในการปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับหรือได้ยินมา พนักงานไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับแก่บุคคลภายนอกองค์กรซึ่งรวมถึงคนในครอบครัวและเพื่อนด้วย

การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่เพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน ควรใช้ความระมัดระวังเช่นกัน โดยพนักงานควรเปิดเผยเฉพาะเรื่องที่เป็นจำเป็นและเหมาะสมเท่านั้น หากไม่แน่ใจ โปรดปรึกษาผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง

พนักงานต้องไม่หาประโยชน์จากข้อมูลที่เป็นความลับเหล่านี้ แม้ภายหลังพ้นสภาพหรือสิ้นสุดการทำงานที่องค์กรไปแล้ว

พนักงานต้องไม่นำข้อมูลภายใน*ของ ธสน. หรือบริษัทที่ทำธุรกรรมกับองค์กรที่ตนได้รับทราบจากการทำงานไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ : * ข้อมูลภายใน หมายถึง

- ✓ ข้อมูลที่ห้ามเปิดเผยต่อสาธารณะ
- ✓ ข้อมูลที่มีสาระสำคัญ ซึ่งมีความเป็นไปได้อย่างมากที่นักลงทุนจะถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจในการทำธุรกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน
- ✓ ข้อมูลที่เตรียมจะเปิดเผยต่อสาธารณะ แต่ยังไม่ได้มีการเปิดเผยอย่างเป็นทางการ

4.6 ความถูกต้องของข้อมูล

เราให้ความสำคัญอย่างสูงสุดต่อความถูกต้องของข้อมูล การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น รายงานทางการเงิน สัญญา และข้อตกลงต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นความจริง เราคาดหวังให้พนักงานจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลทุกประเภทอย่างครบถ้วนและเป็นความจริงเท่านั้น

การหลอกลวงเกิดจากการตั้งใจปิดบัง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือตัดข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมดออกเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบทางลบบางประการ ตัวอย่างของการหลอกลวง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเวลาเข้าออกงาน การเปลี่ยนตัวเลขยอดขาย การเปลี่ยนตัวเลขทางการเงิน เป็นต้น

4.7 การฟอกเงิน

การฟอกเงิน หมายถึง การทำให้เงินหรือทรัพย์สินที่ได้มาจากกิจกรรมที่ผิดกฎหมายกลายเป็นเงินหรือทรัพย์สินที่ดูเสมือนว่าไม่ผิดกฎหมาย

องค์กรของเราปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศอย่างเคร่งครัด

เราให้ความสำคัญต่อการสอดส่องดูแลและให้เบาะแสแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกรณีพบการกระทำที่เข้าข่ายการฟอกเงิน

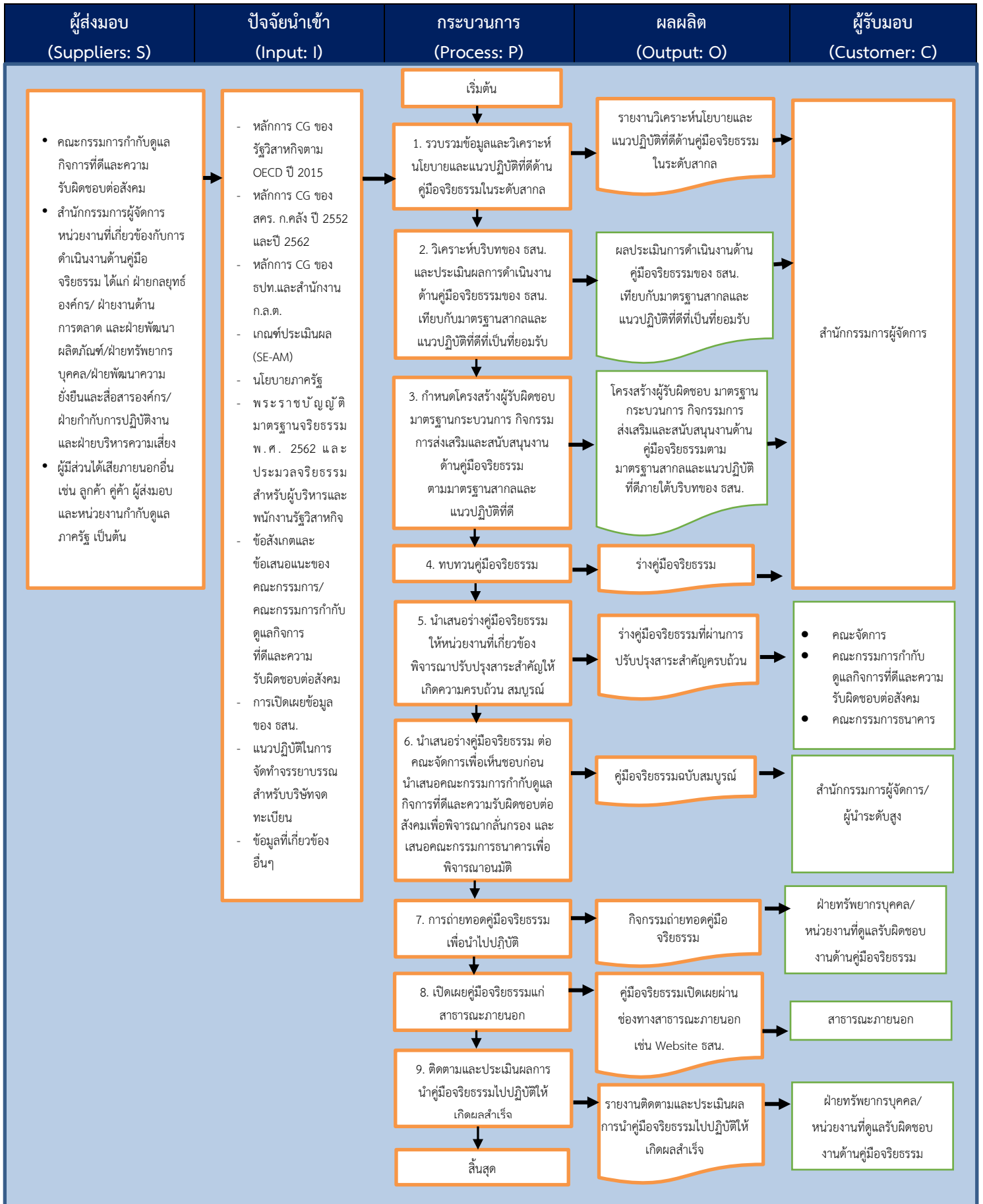
เราดำเนินธุรกิจกับลูกค้า คู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม กรณีที่พนักงานพบว่ามียักยอก คู่ค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายใดมีการร้องขอการชำระเงินที่ไม่เป็นปกติหรือสงสัยว่าพฤติกรรมอาจเข้าข่ายการฟอกเงิน พนักงานต้องแจ้งให้เราทราบโดยทันที

ให้เกียรติ และ เคารพ ซึ่งกันและกัน

ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเป็นธรรม

ดำเนินธุรกิจด้วยหลักจริยธรรม

• แผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน/Flow ของระบบงานคู่มือจริยธรรม



ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สำนักกรรมการผู้จัดการ รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงาน/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านคู่มือจริยธรรม ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร/ฝ่ายงานด้านการตลาดและฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์/ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและสื่อสารองค์กร/ฝ่ายกำกับกรปฏิบัติงาน และฝ่ายบริหารความเสี่ยง
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอื่น เช่น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบ และหน่วยงานกำกับดูแลภาครัฐ เป็นต้น

เพื่อรวบรวมปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือจริยธรรม ได้แก่

- หลักการ CG ของรัฐวิสาหกิจ ตาม OECD ปี 2015
- หลักการ CG ของ สคร. กระทรวงการคลัง ปี 2552 และปี 2562
- หลักการ CG ของ ธปท. และสำนักงาน ก.ล.ต.
- เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)
- นโยบายภาครัฐ
- พระราชบัญญัติมาตรฐานจริยธรรม พ.ศ. 2562 และประมวลจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
- การเปิดเผยข้อมูลของ ธสน.
- แนวปฏิบัติในการจัดทำจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) สำหรับบริษัทจดทะเบียน
- แนวทางการจัดทำคู่มือจริยธรรมของ Ethics & Compliance Initiative
- มาตรฐานของคู่มือจริยธรรมที่ดีของหน่วยงานสินเชื่อเพื่อการส่งออกในระดับนานาชาติ (Export Credit Agencies)
- มาตรฐานของคู่มือจริยธรรมที่ดีขององค์กรเอกชนในระดับนานาชาติ
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

2. สำนักกรรมการผู้จัดการ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ พิจารณาหรือวิเคราะห์บริบทของ ธสน. และประเมินผลการดำเนินงานด้านคู่มือจริยธรรมของ ธสน. เทียบกับมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นที่ยอมรับ

3. สำนักกรรมการผู้จัดการ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ กำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ มาตรฐานกระบวนการ กิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านคู่มือจริยธรรมตามมาตรฐานสากลและแนวปฏิบัติที่ดี

4. สำนักกรรมการผู้จัดการ นำผลของการวิเคราะห์และผลประเมินการดำเนินงานด้านคู่มือจริยธรรมของ ธสน. เทียบกับมาตรฐานสากลมาทบทวนคู่มือจริยธรรม

5. สำนักกรรมการผู้จัดการ นำเสนอร่างคู่มือจริยธรรมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงสาระสำคัญให้เกิดความครบถ้วน

6. สำนักกรรมการผู้จัดการ นำเสนอร่างคู่มือจริยธรรม ต่อคณะกรรมการเพื่อเห็นชอบก่อนนำเสนอคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพิจารณากลับกรอง และคณะกรรมการธนาคารเพื่อพิจารณาอนุมัติ
7. ผู้นำระดับสูงร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ดำเนินการถ่ายทอดคู่มือจริยธรรม ให้แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรเพื่อนำไปปฏิบัติ
8. ผู้นำระดับสูงร่วมกับสำนักกรรมการผู้จัดการ ดำเนินการเปิดเผยคู่มือจริยธรรม แก่สาธารณะภายนอก
9. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการนำคู่มือจริยธรรม ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จและรายงานผลต่อผู้นำระดับสูง โดยรายงานดังกล่าวจะเป็นปัจจัยนำเข้าหลักสำหรับการทบทวนคู่มือจริยธรรมในครั้งถัดไป